

國際運送條款一般規定

(2020 年 7 月 1 日生效)

1. 定義

「**約定之停留地**」係指除出發地與目的地以外，本機票或與其合併開立之聯營機票所列，或運送人時間表所載，屬於旅客行程內之預定停留地。

「**適用法規**」係指適用於公司所履行之旅客或行李運送的法律、政令，以及各政府或公家機關所提出的法規、規則、命令、需求與要求。

「**指定經銷商**」係指由運送人指定，代理販售運送人提供之航空旅客運送服務之旅行社，如經該運送人授權，亦可代理販售其他運送人提供之航空旅客運送服務。

「**行李**」係指旅客在旅程中為穿戴、使用、舒適或方便所攜帶之必須或適當的旅客用品、隨身用品以及其他個人物品。除非另有規定，否則皆包含託運行李及隨身行李。

「**行李識別標籤**」係指由運送人開立用以辨識託運行李之票據；其由運送人繫附於每一件託運行李的行李識別標籤（行李標籤）與交給旅客的行李識別標籤（行李領取牌）構成。

「**運送**」係指對旅客或行李之有償或無償之運送。

「**運送人**」係指航空運送人，其包括開立機票的航空運送人以及依據機票運送旅客或行李，或從事該航空運送附帶之其他業務或承攬此業務的航空運送人。

「**託運行李**」係指由運送人保管並開立行李識別標籤之行李。

「**兒童**」係指在運送開始日時，2 歲以上未滿 12 歲之人。

「**聯營機票**」係指與其他機票合併開立給同一位旅客的機票，且此類機票共同構成一運送合約。

「**公約**」係指適用於運送合約之下列任一公約：

1929 年 10 月 12 日於華沙簽署之「國際運送統一規章公約」(以下簡稱「華沙公約」)。

1955 年 9 月 28 日於海牙簽署之「1955 年於海牙修訂之華沙公約」。

1975 年經蒙特利爾一號議定書修訂之華沙公約。

1975 年經蒙特利爾二號議定書修訂之「1955 年於海牙修訂之華沙公約」。

1999 年 5 月 28 日在蒙特利爾簽署之「國際運送統一規章公約」(以下簡稱「蒙特利爾公約」)。

「**天數**」係指日曆天，一週七日皆包含在內；但在計算通知期間的天數時，通知發出日不列入計算。並且在確認機票有效期間時，機票開立日及出發日亦不列入計算。

「**目的地**」係指運送合約上之最終目的地。如為返回出發地之行程，則目的地與出發地相同。

「**電子票聯**」係指記錄於公司資料庫的電子搭乘聯或其他有價值的文件。

「**電子搭乘聯**」係指記錄於公司資料庫的搭乘聯。

「**電子機票**」係指運送人或其指定經銷商開立之旅客電子機票憑證及電子搭乘聯。

「**背書**」係指某運送人將機票或其部分票聯使用權利轉讓給其他運送人之書面授權證明。此種書面授權證明，通常是在該票聯規定欄位加蓋印章，但也會使用文件、電報或其他聯絡方式進行。

「**搭乘聯**」係指為標明運送有效之特定航段的電子機票。

「**法國金法郎**」係指含有純度為重量為 65.5 毫克、含金量 900‰ 之法國法郎。法國金法郎可以換算成整數的各國貨幣。

「**嬰兒**」係指在運送開始日時，未滿 2 歲之人。

「**國際運送**」係指運送合約上之出發地、目的地以及約定之停留地位於兩個以上之國家（除非公約另有規定）。本定義中使用之「國家」包括其主權、宗主權、託管權、權力及信託管轄下的所有地區。

「**旅客電子機票憑證**」係指含有旅客運送合約之書面證明，且構成電子機票的部分資料，其記載有關行程、機票之資訊，以及部分運送合約條款與各通知事項。

「**旅客**」係指除機組人員外，運送人同意其飛機載運的任何人。

「**變更航線等項目**」係指旅客出示之正式機票上記載的航線、運送人、航班或機票有效期間之變更。

「**SDR**」係指國際貨幣基金會（IMF）所定義之特別提款權。SDR 換算成各國貨幣時，如為訴訟，以最後口頭辯論結束日之該貨幣的 SDR 價值換算；如為訴訟以外的情況，則以應支付之損害賠償金額確定日，或行李價值申報日之該貨幣的 SDR 價值換算。

「**SFJ**」係指星悅航空公司（Star Flyer）。

「**公司規定**」係指本運送條款以外，公司所訂定之旅客或行李的國際運送相關規則與規定（包括票價、費率與費用表）。

「**中途停留**」係指經運送人事先同意，旅客在旅程中於出發地與目的地間有意停留第三地。

「**機票**」係指依據運送人或其指定經銷商開立之電子機票，為運送旅客或行李之票據。機票上記載部分運送合約條款與各通知事項，其中包括電子搭乘聯及旅客電子機票憑證。

「**使之生效**」係指電子搭乘聯全數登錄至公司資料庫。

「**隨身行李**」係指託運行李以外的任何行李。

2. 條款適用性

(A) 通則

除公約認可並於本條款上明文規定者外，本條款及公司規定不會改變公約中的任何規定，亦不會放棄公約授予之任何權利。

(B) 適用性

除適用公司純日本國內線運送之相關條款外，本條款在不抵觸公約之範圍內，適用於公司依據本條款公告之票價、費率以及費用，履行或提供之任何旅客或行李運送及任何有關的附帶服務。

(C) 無償運送

關於無償運送，公司有權排除本條款部分適用範圍。

(D) 包機運送

依照與公司簽訂之包機運送合約所進行的旅客或行李運送，應遵循公司運送條款中適用於包機航班的條款。

(E) 條款或公司規定之變更

除受適用法規禁止外，公司得進行變更本條款或公司規定並且在變更同時，在合理的時間內於網頁等公告週知變更的內容。但當依據運送合約所載之運送開始後，此類變更不會影響與該運送有關之合約條件。

(F) 適用條款

任何旅客或行李運送應依照機票之第一張搭乘聯上所註明於運送開始日有效的本條款及公司規定。

3. 聯營航班

(1) 在部分航線上，公司會依照與其他運送人簽訂之共用班號協議，在其他運送人營運之班機上顯示公司航班號碼。

(2) 公司會在旅客預訂之前，明確告知負責營運之另一運送人名稱。

(3) 如旅客搭乘另一運送人營運之航班，下列條款可能適用負責營運之另一運送人的規定：

(a) 第 7 條 (B) 項規定之非自願變更航線等項目相關事項。

(b) 第 9 條規定之劃位手續相關事項。

(c) 第 10 條 (A) 項與 (C) 項規定之拒絕運送及限制相關事項。

(d) 第 11 條規定之行李運送限制、免費行李託運限額及超額行李費以及接受動物運送等相關事項。

(e) 第 12 條 (B) 項第 (2) 款規定之取消訂位航班相關事項。

4. 機票

(A) 通則

(1) 除非旅客付清適用票價或手續費用，或遵照公司承認之信用協議，否則公司將不開立或重新開立機票給旅客。

(2) 為因應旅客要求開立之機票，或要求變更航線等項目而重新開立機票，則應依據公司規定，針對每份機票收取開票手續費以及換票手續費。如為自願退費，服務手續費不得退還。如為非自願退費，服務手續費依照公司規定退還。

(3) 搭機時，旅客必須出示依照公司規定正式開立之旅客電子機票憑證以及身份識別證件。如旅客出示之機票符合第 10 條 (A) 項第 (6) 款所載者，則旅客無權登機。

(4) 機票不得轉讓。縱公司於無權搭乘航班或收取退費之人出示機票時，提供其運送或退費服務，則公司對機票權利人概不負責。如機票確實由無權搭乘航班之人使用，無論機票權利人是否知情同意，公司概不負責此未經授權之人，因上述未經授權之使用而導致死亡或傷害，或其行李或其他攜帶品遺失、毀損或延遲送達。

(B) 運送效力

(1) 機票生效後，依照機票記載之航線，從出發地機場到目的地機場之運送，在下一款規定之指定期間內有效。每一張搭乘聯對已訂位之航班運送均屬有效。如開立搭乘聯時「未訂位」，可依照適用票價及空位狀況接受申請訂位。有效機票必須載有開立地點與開立日期。

(2) 除適用之票價規則另有規定外，機票的有效期間為運送開始日算起之一年；如機票未曾使用，則有效期間為機票開立日算起之一年。如機票包括票價有效期間未滿一年之搭乘聯，此未滿一年之有效期間僅適用於該搭乘聯。

(3) 機票會在機票有效期間截止日之午夜失效。使用各搭乘聯進行旅程時，除非公司規定另有規定，否則只要在有效期間截止日之午夜前出發，則超過截止日得繼續旅程。

(C) 延長機票有效期間

(1) 下列理由，致使旅客無法在機票有效期間內進行旅程：

(a) 公司取消旅客已訂位航班之營運。

(b) 公司未依時刻表合理營運航班。

(c) 公司未於旅客的出發地、目的地或中途停留地營運航班。

(d) 公司造成旅客錯過轉機航班。

(e) 公司無法提供已預訂之座位。

除公司另有規定外，公司得將該旅客機票之有效期間，延長至第一班公司有空位的航班，且不得另外收費。

(2) 持有一年有效期間內機票之旅客，如因公司無法提供航班座位，導致無法在機票有效期間內進行旅程，該旅客要求訂位時，公司得將該旅客機票之有效期間，延長至第一班公司有空位的航班。但此類延長不得超過 7 天。

(3) (a) 如旅客在旅程開始後，因疾病（懷孕除外）無法在機票有效期間內進行旅程時，

公司得對該旅客機票之有效期間以下列方式延長（但此延長不得抵觸依據旅客已付票價適用之相關公司規定）：

(i) 如機票之有效期間為一年，有效期間可依據有效之醫師證明，延長至其適於旅行的日期；但如在其適於旅行之日期，公司無法提供座位，則延長至該適於旅行之日期後，於其重新開始旅程之地點出發且有座位的第一班公司航班。如機票中未使用之搭乘聯有一個以上的中途停留時，該機票有效期間可依照公司規定，延長至不超過其適於旅行之日期算起的三個月內。

(ii) 如機票之有效期間未滿一年，除公司另有規定外，有效期間可依據有效醫師證明，延期至其適於旅行之日期。但如在其適於旅行之日期，公司無法提供座位時，則延長至該適於旅行之日期後，於其重新開始旅程之地點出發且有座位的第一班公司航班。此類延長雖不論有無其已付票價適用之限制條件，其延期不得超過其適於旅行之日期算起的 7 天。

在上述 (i) 及 (ii) 任一情況下，與該旅客同行之近親的機票，可比照延長有效期間。

(b) 上述 (a) 之規定，無意承認疾病痊癒的旅客可在機票有效期間截止前，延長其機票的有效期間。

(4) 如旅客於旅程中死亡，則公司有權針對與該旅客同行之人的機票，採取取消最短停留期限或延長有效期間等措施。如旅客開始旅程後，其近親死亡，則公司亦有權針對該旅客及同行之近親的機票，比照取消其最短停留期限或延長有效期間。此類變更必須出示正式死亡證明書。且此類延長不得超過死亡日算起之 45 天。

5. 中途停留

依照適用法規以及公司規定，旅客得在任何約定之停留地中途停留。

6. 票價及航線

(A) 通則

票價僅適用於從出發地機場至目的地機場之運送，不包括機場區域、機場與機場之間或機場與市區之間的地面交通服務。但如公司明文規定提供無需額外收費之地面交通服務者，不在此限。

(B) 適用票價

(1) 適用票價係指公司或其指定經銷商公告之票價，或依照公司規定計算之票價，除適用法規另有規定外，係指適用於機票第一張搭乘聯運送開始日，且於機票開立日有效之票價。收受之金額非適用票價時，公司將視情況而定，向旅客收取差額或退還差額。

(2) 除本條款或公司規定另有規定外，每位支付票價之旅客得使用一個座位。除公司規定另有規定或經公司特別核准外，每位旅客僅限使用一個飛機座位。

(C) 航線

除公司另有規定外，票價僅適用於該票價公告之航線。如同一票價擁有多個航線時，旅客得於機票開立前指定航線。如旅客無指定航線，則由公司決定之。

(D) 稅金及費用等

各政府、公家機關或機場營運者，針對旅客或就旅客使用任何服務或設施所徵收之任何稅金或費用等，皆不包含於公告票價和費用內，此類費用須由旅客另外支付。

(E) 貨幣

票價及費用為公司依據適用法規指定之貨幣，亦得以公告所示貨幣以外之貨幣支付。票價及費用以公告所示貨幣以外之貨幣支付時，應按照公司規定之匯率計算支付。

7. 變更航線等項目、無法搭乘或無法搭乘轉機航班

(A) 旅客要求變更航線等項目

(1) 依據公司規定，部分票價之適用條件可能會限制或禁止變更航線等項目。

(2) 下列情況，公司應依照旅客要求，就尚未使用之機票或搭乘聯變更航線等項目：

(a) 機票由公司所開立。

(b) 公司為機票上的「原始開立」欄所記載之原始開立運送人。

(c) (i) 變更航線等項目時，公司為該未使用之第一航段搭乘聯的「運送人」欄中所指定之運送人。

(ii) 該未使用之搭乘聯上，公司受背書為運送人。

(iii) 該未使用之搭乘聯上之「運送人」欄，無指定運送人。

上述 (i)、(ii)、(iii) 之任一狀況下，如開立機票之運送人，受指定後續航段的運送人，且此運送人之營業處或其賦予背書權限之總代理人營業處，位於變更航線等項目發生之地點，或機票進行變更之地點時，必須在此任一地點取得該運送人之背書。

(3) 運送開始後，適用下列規定：

(a) 若旅客在抵達其出示機票所載之目的地前，未提出新增航段的要求，則要求視為無效。

(b) 以適用來回折扣票價開立之機票，如因變更航線等項目後的新行程不符合來回折扣票價之適用條件時，已運送完畢之航段不得適用來回折扣票價。

(4) 變更航線等項目後適用之票價及費用，於機票開立日時，將作為運送開始日所適用之票價及費用。

(5) 變更航線等項目後適用之票價及費用與旅客已支付票價和費用若有差額，公司將向旅客收取，或依照第 13 條之規定安排退費。

(6) 因航線、運送人或航班變更後所新開立之機票，有效期間截止日與變更前之機票相同；但如針對未使用之機票申請變更航線等項目，其適用之有效期間截止日，以變更後之開立日為基準算起。

(7) 旅客如要求變更航線等項目，同樣適用取消預訂座位的期限以及因延遲取消所產生之手續費。

(B) 非自願變更航線等項目

(1) 除第 12 條 (B) 項第 (2) 款另有規定外，如因公司取消航班、未依時刻表合理營運航班、未於旅客的目的地或中途停留地停留、無法提供旅客已預訂之座位，或造成旅客無法搭乘已訂位之轉機航班，公司應採取下列 (a) 或 (b) 措施其中之一，由旅客選擇：

(a) 由公司選擇提供下列任一措施：

(i) 以其他有座位之公司航班運送旅客。

(ii) 就機票未使用之部分背書，委託其他運送人運送，或委託其他運輸服務運送。

(iii) 變更航線等項目後，經由公司或其他運送人運送，或由其他運輸服務運送旅客至其機票或適用票聯所載之目的地或中途停留地。

(b) 根據第 13 條 (C) 項規定辦理非自願退費。

(2) 如因其他運送人未按照時刻表營運航班，或變更該航班時刻表，造成旅客無法搭乘已訂位之公司轉機航班時，公司就無法轉機一事概不負責。

(3) 對非自願變更航線等項目之旅客，將保留免費行李託運限額。

8. 訂位

(A) 訂位要求

(1) 公司訂位系統接受訂位時即告確認。

(2) 一經公司訂位系統確認後，即不得變更旅客姓名。

(3) 依據公司規定，部分票價之適用條件可能會限制或禁止變更/取消訂位。

(4) 持有未使用的機票、票聯，或機票開票後欲變更訂位之旅客，在訂位時並無享有優先權。

(B) 機票開票期限

如旅客未於公司規定之期限內進行開票，公司得取消其訂位。

(C) 指定座位

旅客得事先指定座位；但公司有權不經預告，因變更機型或其他理由逕行變更該指定座位。

(D) 未搭搭上已訂位航班之手續費

即使旅客未搭搭上已訂位航班，公司仍有權依照公司規定收取手續費。

(E) 由公司取消訂位

(1) 如同一位旅客預訂兩個以上之座位，且有下列情況時，公司得自行判斷取消旅客的全部或部分訂位：

(a) 預訂同一天之同一航段。

(b) 預訂相近日期之同一航段。

(c) 預訂同一天之不同航段。

(d) 公司合理判斷旅客無法使用所有訂位。

(2) 旅客如未搭搭上已訂位航班且未事先通知公司，公司得取消或委託其他運送人取消該旅客之航班訂位。此外，旅客如未搭搭上已訂位之其他運送人航班且未事先通知其他運送人，公司得就該運送人之委

託，取消該旅客之航班訂位。

(F) 其他運送人訂位之再確認

如該旅客未於其他運送人所指定時間內再確認該運送人相關航段之訂位，則公司得取消該旅客之包含於前述航段的公司航班訂位。

(G) 通訊費

除公司同意負擔者外，旅客應自行負擔使用電話、傳真或其他通訊方式（如網際網路）進行或取消訂位之任何通訊費用。

(H) 旅客資料

旅客同意，旅客或其代理人所提供之旅客資料得由公司保管，或由公司傳送給其判斷必要之任何公司營業處，或出境國家、入境國家、過境國家或途經國家之其他運送人、服務提供者、政府公家機關及其他機構，用以預訂機位、取得附屬服務、加速出入境審查、供政府或公家機關使用，或用於公司認為可方便旅客旅程之其他目的。

9. 劃位手續等

旅客應於公司指定時間之前抵達公司的劃位櫃檯與登機門（如無指定時間，則應於航班出發前提早抵達，以便有充分時間完成劃位及出境手續）。如旅客未於公司指定時間前之抵達公司劃位櫃檯或登機門，或因出入境文件或其他必要文件不齊全導致無法出發，公司得取消旅客之訂位，且不會因此延後班機。如因旅客未遵守本條規定而導致任何損害，公司概不負責。

10. 拒絕運送及限制

(A) 拒絕運送等

公司經充分判斷後認定有下列各款之情況，得拒絕運送旅客或令其下機：

- (1) 為飛航安全所需。
- (2) 為依照出境國家、入境國家或過境國家等相關國家適用法規所需。
- (3) (a) 旅客符合第 16 條 (B) 項第 (1) 款之描述。
(b) 旅客有可能藉由毀損出入境文件或其他必要文件，試圖非法入境其轉機國家。
(c) 旅客拒絕公司為防止非法入境，向旅客提出為其開立收據，並將出入境文件或其他必要文件交由空服員保管之請求。
- (4) 旅客符合第 11 條 (B) 項第 (4) 款或第 (5) 款之描述。
- (5) 旅客之行為、年齡、精神或身體狀況符合下列情況：
(a) 需公司之特別協助。
(b) 造成其他旅客反感或困擾。
(c) 該旅客行為可能會危及自身或他人的安全以及健康
(d) 可能導致飛機或物品受到損害
(e) 妨礙機組人員履行職務或不聽從其指示。
(f) 未經公司許可，於機內使用行動電話、可攜式收音機、電子遊戲機等電子設備。
(g) 在機內吸食或使用香菸、電熱式菸品、加熱式菸品或其他吸菸設備等。
- (6) 旅客出示之機票符合下列情況：
(a) 為非法取得，或非向開立機票之運送人或其指定經銷商所購買之機票。
(b) 為偽造之機票。
(c) 搭乘聯運故意毀損，或經非運送人或其指定經銷商變造，此情況下公司有權保管機票。
- (7) 出示機票者無法證明機票「旅客姓名」欄所載之人即為本人；此情況下，公司有權保管該機票。
- (8) 旅客未支付適用票價、費用或稅金，或未公司與旅客（或支付機票者）之間的信用協議。如出現本項第 (5) 款 (c) (d) 或 (e) 之情況時，除可依上述方式處置外，亦得採取必要措施以阻止旅客繼續該行為，包括但不限於拘留該旅客。

(B) 有條件運送

旅客之狀態、年齡、精神或身體狀況，經判斷認定可能會危害旅客本身或造成風險，則針對旅客因相關原因引發之傷亡、疾病或殘疾，或任何惡化或後果，公司概不負責。

(C) 運送限制

- (1) 接受運送無同行人之兒童或嬰兒、無行為能力人士、孕婦或病人時，必須依照公司規定並事先與公司協議。
- (2) 如運送之旅客或行李的總重量可能超過飛機總載重限制時，公司得依照公司規定決定要運送的旅客或行李。

11. 行李

(A) 行李的接受限制

- (1) 公司拒絕接受下列物品作為行李：
(a) 不符合第 1 條「行李」定義之物品。
(b) 可能危及飛機或機上個人或財物安全之物品，如列於國際民航組織（ICAO）、國際航空運送協會（IATA）之危險物品運送規則或公司規定之危險物品等。
(c) 出、入境或過境國家之適用法規所禁止運送之物品。
(d) 因其重量、尺寸、形狀，或有脆弱或易腐壞等性質，經公司判定為不適合運送之物品。
(e) 活體動物。但依據公司規定，接受免費運送導盲犬、服務犬或導聾犬等犬隻（合稱「輔助犬隻」），身障旅客之輔助犬隻及其籠子與飼料應納入行李託運限額。如因該動物本身特性而導致其死亡、受傷害或生病，公司概不負責。
(f) 槍砲、刀劍類等物品。公司另有規定者不在此限。
- (2) 就上述第 (1) 款所列之禁止作為行李運送的物品，公司得拒絕運送並採取適當措施，且於發現上述物品後，得拒絕繼續運送。
- (3) 脆弱或易腐壞物品、貨幣、珠寶、貴重金屬、可轉讓票據、證券或其他貴重物品、商業文件、護照和其他旅行證件或樣品等物品，公司將絕其作為託運行李。
- (4) 未妥善放入行李箱或其他適當容器以確保於一般處理下可安全運送之行李，公司得拒絕其作為託運行李。
- (5) 凡運送本項第 (1) 款所定之任何物品，無論是否禁止將該物品作為行李運送，仍適用本條款關於運送行李之費用、責任限制及其他規定。

(B) 安全檢查

- (1) 旅客必須接受政府或公家機關、機場人員或公司之安全檢查。但是如果政府機關、機場人員或公司特別認定無需進行者不受此限制。
- (2) 公司有權基於飛機安全及維安目的（包括但不限於防止非法劫持、控制或破壞飛機之行為）或其他理由，在旅客本人或第三人面前，開啟旅客之行李或使用其他方式檢查行李。此外，即使旅客或第三人不在場，公司有權檢查旅客是否持有本條 (A) 項第 (1) 款規定之行李違禁品或是否放置於行李中。
- (3) 公司有權基於飛機安全及維安目的（包括但不限於防止非法劫持、控制或破壞飛機之行為）或其他理由，以觸摸旅客之衣物或個人飾品，或使用金屬探測器等方式，搜索旅客穿戴之物品。
- (4) 如旅客拒絕公司進行本項第 (2) 款所規定之檢查，公司得拒絕運送該行李。
- (5) 如旅客拒絕公司進行本項第 (3) 款所規定之檢查，公司得拒絕運送該旅客。
- (6) 進行本項第 (2) 款或第 (3) 款規定之檢查時，如發現本條 (A) 項第 (1) 款規定之行李違禁品，公司得拒絕運送該行李，或對該行李進行處置。

(C) 託運行李

- (1) 如任一航段之運送人不接受託運行李，旅客不會因本條款之任何規定而有權在該航班託運行李。
- (2) 除適用法規或公司規定另有規定外，公司將依據旅客出示之有效機票（含公司航線或公司航線及多個其他運送人航線），接受旅客於公司規定時間內交付至公司指定營業處之行李作為託運行李。但公司得拒絕接受下列情況之託運行李：
(a) 行李運送超出機票上指定目的地，或機票上的指定航線。
(b) 除公司另有規定外，運送超出中途停留地，或超出旅客機票所示機場轉乘另一航班的轉機點。
(c) 行李運送超出其他運送人轉運行李之地點，且該運送人與公司間並無轉運行李協議，或其行李運送條款與公司不同。
(d) 行李運送至旅客未訂位之航段。
(e) 行李運送超出旅客希望領回全部或部分行李之地點。
(f) 行李運送至旅客未支付適用費用之航段。
- (3) 公司接受託運行李後，會對每件託運行李開立行李識別標籤。
(4) 如旅客之託運行李上沒有姓名、姓名縮寫或其他個人身分證明時，則旅客應於公司接受行李託運前附加此類標記。
- (5) 公司會盡合理努力於同一航班同時運送旅客及其託運行李。但如果公司判斷難以執行時，得將託運行李交由其他載重限制範圍內之航班運送，或以其他運輸服務運送。
- (6) 除非經公司事先同意，否則公司拒絕接受超出以下規格之行李，亦即單件行李之最大外部的長、寬、高之和（以下稱「三邊總和」）超過 203 公分 (80 英寸)，或單件重量超過 32 公斤 (70 磅)，或全部託運行李總重量超過 100 公斤 (220 磅)。如公司接受運送此類行李，將依據公司規定收取費用。

(D) 隨身行李

- (1) 除公司另有規定外，依據公司規定每位旅客可攜帶裝有個人隨身物品之隨身行李，由旅客自行攜帶保管，且該隨身行李之三邊總和不得超過 115 公分 (45 英寸)，能夠收納於機艙置物箱或前方座位下；隨身行李重量不得超過 10 公斤 (22 磅)。公司認定無法安全收納於機艙置物箱之行李不得作為隨身行李。
- (2) 對於不適合置於貨艙運送之物品（如脆弱的樂器等），僅在旅客事先清楚告知公司並取得公司同意時，方可將該物攜入機艙。運送此類行李時，將依據公司規定收取費用。

(E) 免費行李託運限額

- (1) 各旅客之免費行李託運限額如下所示：
(a) 除公司另有規定外，行李託運限額不得超過 30 公斤 (66 磅)，且單件行李之三邊總和不得超過 203 公分 (80 英寸)。
(b) 除公司另有規定外，旅客除上述 (a) 規定之限額，另得免費攜帶本條 (D) 項第 (1) 款規定之隨身行李。
(c) 除上述 (a) 與 (b) 之外，支付嬰兒票價之嬰兒的免費行李託運限額不得超過 10 公斤 (22 磅)，且單件行李之三邊總和不得超過 203 公分 (80 英寸)。

- (2) 嬰兒及兒童旅客使用之折疊式嬰兒車、攜帶式搖籃或車用安全座椅，得免費託運且不包含在免費行李託運限額中。
- (3) 如有搭乘同一航班之兩位以上的旅客，於同一時間向公司申請託運行李至同一地點時，公司得依照旅客要求，將每位旅客個別之免費行李限額合併計算，作為該同行旅客所有人共用之限額。

(F) 特別免費行李託運限額

除上 (E) 項所規定之免費行李託運限額外，公司對於公司規定之個人隨身物品，僅限旅客自行攜帶保管時，將免費作為行李運送。

(G) 超額行李

- (1) 如行李重量超過本條 (E) 項第 (1) 款規定之免費行李託運限額，將依據公司規定費率收取費用。
- (2) 除非經事先協議，否則公司得將旅客超過適用免費行李託運限額之行李，以其他航班或其他運輸服務運送。

(H) 超過責任限額行李之申報與超值費用

- (1) 如行李價值高於第 18 條 (B) 項第 (4) 款及第 (5) 款所規定之責任限額，旅客得申報該行李之價值。如旅客申報超值行李，公司將就超值的部分以無條件進位計算，每超值 100 美元，將酌收 50 美分之超值費用，但每位旅客申報之行李價值不得超過 2,500 美元。
- (2) 除公司另有規定外，旅客得在出發地支付至目的地之行程的超值費用。但如運送之部分航段，係由其他與公司超值費用制度不同之運送人進行時，則公司得針對該航段，拒絕接受前款規定之申報。

(I) 變更航線等項目或取消運送時之超額行李費用或超值費用

如變更航線等項目或取消運送，超額行李費用及超值費用之支付或退費，皆應適用本條款追加票價之支付或退費等相關規定。但如運送之部分航段已完成，則公司將不會退還超值費用。

(J) 行李領取及交付

- (1) 旅客須於抵達目的地或中途停留地時，應於可領取行李時盡速領取其行李。
- (2) 僅有託運行李時所開立之行李識別標籤持有者，方可領取其所交付之行李。但如領取行李之人無法出示行李識別標籤，只要能夠以其他方式證明個人身分者，亦可領取其行李。公司並無義務確認行李票及行李識別標籤之持有者，是否確實有權領取行李，且對因無進行此確認而導致之損害，公司概不負責。
- (3) 如欲領取行李之人無法依照前第 (2) 款規定領取行李，該旅客應先向公司證明其確實有權領取行李，並應公司要求提供充分擔保，賠償公司因交付該行李所產生之任何損害，公司才會交付該行李。
- (4) 適用法規無限制且各種狀況允許下，公司得依照行李識別標籤持有者的要求，在出發地或非約定之停留點交付託運行李。在出發地或非約定停留點交付行李時，公司不會退還任何該行李之已支付費用。
- (5) 行李票及行李識別標籤之持有者，如於交付行李時未以書面提出申訴，除非另有反面證據，否則即推定成立該行李已依照運送合約完整交付。

12. 航班時刻表、延遲及取消航班

(A) 航班時刻表

公司將盡最大的努力依照飛行日之有效時刻表，於合理的範圍內運送旅客或行李，但顯示在時刻表或其他任何地方之時間，僅為預定時間而非保證時間，且不屬於運送合約之一部分。公司得不經預告，逕行變更預定之營運，且對旅客或其行李轉機至其他航班所產生之任何問題，公司概不負責。

(B) 取消航班

- (1) 公司得不經預告，逕行變更運送人或更換機型以進行公司負責之運送。
- (2) 如有下列理由，則公司得不經預告，逕行取消、終止、轉向、延期或延遲任何航班、後續運送之權利或相關訂位，或決定起飛或降落。依照本條款及公司規定，公司將退還機票未使用部分之票價及費用，其他概不負責：
(a) 已實際發生、可能發生或據報已發生之公司無法控制之事實（包括但不限於如氣候因素、天災、罷工、暴動、民眾騷擾、禁運、戰爭、敵對行動、動亂和不穩定之國際關係等不可抗力事件），或與該事實直接或間接相關之延遲、請求、條件、情況或要求。
(b) 無法預見、預期或預測之事實。
(c) 由於適用法規。
(d) 公司或其他運送人之勞工、燃料或設備短缺等問題。
- (3) 如旅客無視公司請求，拒絕支付全部或部分票價，或該旅客拒絕支付公司要求或徵收之行李相關費用，公司將取消該旅客或其行李之運送或其後續運送權。除依照本條款及公司規定，退還已支付之票價及費用未使用部分外，其他概不由公司負責。

13. 退費

(A) 通則

- (1) 旅客因本條 (C) 或 (D) 項之理由而未使用機票或票聯，公司將依照本條及公司規定，就其未使用之機票進行退費。
- (2) 根據公司規定，部分票價之適用條件可能會限制或拒絕退費。

(B) 退費對象

- (1) 除本項另有規定外，公司將退費給機票上記載為旅客之人，或能出示充分證據證明其為該機票之購票人。
- (2) 機票依據信用卡開立時，退費對象為該信用卡之發行人公司。
- (3) 旅客將未使用之搭乘聯全數提交予公司後，公司才會進行退費。
- (4) 凡提交所有未使用之搭乘聯，並主張其可按本項第 (1) 或第 (2) 款之規定接受退費者，視為有效退費，公司即無需負責對真正權利人再次退費。

(C) 非自願退費

「非自願退費」係指因公司取消航班、未依時刻表合理營運航班、未於旅客的目的地或中途停留地停留、無法提供旅客已預訂之座位，或造成旅客無法搭乘已訂位之轉機航班，或公司依第 10 條 (A) 項第 (1) 款至第 (5) 款之規定拒絕運送旅客或令其下機時，而導致旅客無法使用機票規定之運送所進行之退費。退費金額如下所示：

- (a) 如旅程全未進行，則退還已付票價。
(b) 如已完成部分旅程，則退還下列所示之金額較高者：
 - (i) 適用於自旅程中斷地點至機票所記載之目的地、中途停留地或欲恢復旅程之地點的未使用航段單程票價（適用來回折扣票價時，則為來回票價之半價）及費用之金額。但如果原票價以適用折扣計算之，則退費金額應依相同折扣率扣減。
 - (ii) 已付票價與已完成航段票價之差額。

(D) 自願退費

- (1) 「自願退費」係指非自願退費以外之退費，退費金額如下所示：
 - (a) 如旅程全未進行，則退還已付票價減去公司規定之適用退票手續費後的金額。
 - (b) 如已完成部分旅程，則退還已付票價與機票已使用之航段所適用之票價的差額，減去公司規定之適用退票手續費後的金額。
- (2) 如因機票之部分退費，導致該機票已完成之航段為禁止運送時，則應依照本項第 (1) 款 (b) 之規定退費，並將該機票視為已使用於禁止運送之地點。

(E) 拒絕退費

- (1) 如機票有效期間截止日起超過 30 天後旅客始提出退費要求，則公司得拒絕辦理退費。
- (2) 提交予公司或政府機關作為出境證明之機票，除非旅客能向公司提出充分證據證明其已獲准停留該國，或使用其他運送人或運輸服務出境，否則公司得拒絕辦理退費。
- (3) 如旅客因第 10 條 (A) 項第 (6) 至第 (8) 款之規定而遭拒絕運送或受令下機者，公司不予退費。

(F) 貨幣

公司將依照機票購買地及退費地之國家的適用法規進行退費。公司一般會以支付票價之貨幣進行退費，但亦可依照公司規定以其他貨幣辦理退費。

(G) 由公司辦理退費

除公司另有規定外，公司僅於原開立機票者為公司或其指定經銷商之情況下，為旅客辦理自願退費。

14. 地面交通服務

除公司另有規定外，公司不安排、營運或提供機場區域、機場與機場之間或機場與市區之間的地面交通服務。除非公司直接經營，任何獨立提供地面交通服務之業者，不會且不應視為公司之代理人或受僱人。即使是由公司主管、員工或代理人協助旅客安排地面交通服務，公司對該獨立業者之行為或疏失概不負責。公司為旅客提供地面交通服務時，公司規定中包括但不限於機票及行李價值之規定，均適用該地面交通服務。即使旅客未使用該地面交通服務，公司亦不退還任何部分之票價。

15. 住宿、公司之安排與機內餐點

(A) 住宿

- (1) 機票票價不包含住宿費。
- (2) 如因搭乘其他轉機航班而須住宿時，公司得自行決定負擔住宿費。
- (3) 如旅客提出要求，公司得為旅客安排住宿訂房，但不保證訂房成立與否。公司或其代理人因安排訂房或準備安排訂房所產生之所有費用，均由旅客負擔。

(B) 公司之安排

如公司為旅客安排航空運送附帶之住宿或其他服務，無論公司是否負擔相關費用，或進行此安排之費用，相關服務之提供或安排導致旅客發生損失、損害或承擔費用時，公司概不負責。

(C) 機內餐點

除公司另有規定外，機內餐點為免費提供。

16. 出入境手續

(A) 遵守適用法規

旅客必須遵守出境國家、入境國家或過境國家等相關國家適用法規、公司規定及公司指示。公司之主管、員工或代理人，以口頭、書面或其他方式協助、引導旅客取得出入境手續文件和其他必要文件或遵循適用法規，公司對此行為概不負責。如相關行為導致旅客無法取得該文件或違反適用法規，公司亦概不負責。

(B) 護照及簽證

- (1) (a) 旅客必須向公司出示出境國家、入境國家或過境國家等相關國家適用法規要求之所有出入境手續文件或其他必要文件，並同意在公司經充分判斷後認為必要時，公司有權取得並保留該文件之副本；但即使旅客已出示所有出入境手續文件或其他必要文件，且公司已運送該旅客，公司仍不保證旅客提出之文件符合適用法規。
- (b) 公司拒絕運送不遵守適用法規或出入境手續文件或其他必要文件不齊全之旅客。
- (2) 公司對於旅客因不遵守本條規定而遭受之損害概不負責。如因旅客不遵守本條規定而對公司造成損害時，旅客應該該損害向公司進行賠償。
- (3) 如旅客在過境國家或目的地國家遭拒絕入境，且公司依據適用法規遣送旅客返回出發地或其他地點時，該旅客必須支付適用票價、費用及開銷。公司得從旅客已支付之未完成航段之票價等，或公司保有之旅客資金，扣抵該票價、費用及開銷。運送至拒絕入境或驅逐出境之地點所收取之票價等，公司概不退費。

(C) 海關檢查

經海關、其他政府或公家機關要求時，旅客之託運行李或隨身行李皆須接受檢查。對旅客未遵守本規定之後果，公司概不負責。如因旅客未遵守本規定而對公司造成損害時，旅客應該該損害向公司進行賠償。

(D) 政府或公家機關規定

如公司依據適用法規，或經合理判斷而拒絕運送旅客時，公司對此概不負責。

17. 相繼運送人

- (1) 由多個運送人按照一張機票或按照一張機票與其合併開立之聯營機票相繼進行之運送，應視為單一運送。
- (2) 即使公司為開立機票之運送人，或機票或任何相繼運送人運送之聯營機票上指定之第一航段運送人，除本條款另有規定外，對於由其他運送人經營之航段，公司概不負責。
- (3) 各運送人對旅客之行程的相關賠償責任，應按其各自之運送條款處理。

18. 運送人責任

(A) 適用法規

- (1) 除不適用公約之國際運送外，公司所進行之運送，均適用該運送所適用之公約規定之責任相關規定及限制。
- (2) 在與前 (1) 款之規定不抵觸的範圍內，公司所進行之所有運送及其他服務，均依照下列規定：
- (a) 適用法規。
- (b) 本條款及公司規定（可於公司營業處及營運公司定期航班之機場辦公室查閱）。
- (3) 運送人之正式名稱與名稱縮寫應記載於運送人之規定中，並將將運送人名稱載於機票上。為合乎公約規定，運送人地址應為機票上與運送人縮寫名稱首次出現處同一行所載之出發地機場，另約定之停留地（運送人於必要時可變更）應為第 1 條所定義之地點。

(B) 責任限制

- 公司因運送或提供其他附帶服務，導致旅客死亡或身體受到傷害，或旅客或其行李延遲抵達，或旅客行李遺失或毀損（合稱為「損害」），除公約或適用法規另有規定外，公司之相關責任如下所示。如為旅客之故意或過失所致，則應依照適用法規處理。
- (1) 非因為公司過失造成隨身行李之損害，公司概不負責。隨身行李之裝載、卸載或轉運過程中，公司主管、員工或代理人提供給旅客之協助，應視為公司對旅客之無償服務。
- (2) 因公司遵守適用法規或旅客未遵守適用法規，或公司無法控制的直接或間接原因而造成之損害，公司概不負責。
- (3) 適用蒙特利爾公約以外之公約時：
- (a) 公約所規定之國際運送中，對於公司所進行之運送，公司將依照公約第 22 條第 1 項之規定，同意下列事項：
- (i) 就公約第 17 條定義之因旅客死亡或身體受到傷害所提出之損害賠償請求，公司不會援引依據公約第 22 條第 (1) 項規定之對每位旅客之責任限額。但除後述 (ii) 之情形外，對於此類損害賠償請求，公司將不放棄公約第 20 條第 (1) 項或其他適用法規之下的抗辯權。
- (ii) (i) 就公約第 17 條定義之因旅客死亡或身體受到傷害所提出之損害賠償請求，除包含法院認為合理之律師費用在內的訴訟費用外，公司對最高至 128,821 SDR 皆不會援引公約第 20 條第 (1) 項規定之抗辯權。
- (b) 任何人故意引起損害，導致旅客死亡或身體受到傷害，而提出或由其他人代理提出或與此人有關之請求賠償時，本規定均不影響公司之相關請求權。
- (4) (a) 如運送適用蒙特利爾公約，則公司對每位旅客之行李責任限額上限為 1,288 SDR。
- (b) 除上述 (a) 規定之外，公司之責任限額，如為託運行李，以每公斤 17 SDR (250 法國金法郎)；如為隨身行李，則以每位旅客 332 SDR (5,000 法國金法郎) 為上限。
- (c) 如旅客事先對其行李申報較高之價值，並且依照第 11 條 (H) 項支付超值費用時，上述 (a) 及 (b) 規定之限額則不適用。在此情況下，公司之責任為該較高之申報價值。在任何情況下，公司之責任均不超過旅客實際之損失。請求損害賠償時，旅客必須證明其損害金額。
- (5) 以美國、加拿大或其他公司所規定之其他國家地點，作為出發地或目的地之託運行李，公司之責任亦依照前第 (4) 款之規定。在此情況下，除公司依據第 11 條 (C) 項第 (6) 款規定，事先協議作為託運行李運送之重量可超過 32 公斤 (70 磅) 的物品外，各託運行李之重量不得超過 32 公斤 (70 磅)，且如適用上述 (4) 款 (b) 之規定，公司之責任限額為 544 SDR (8,000 法國金法郎)。
- (6) 適用上述第 (4) 款 (b) 項規定時，若公司僅交付旅客部分託運行李或部分託運行李受到損害，則對未交付部分或損害部分之公司責任，與託運行李部分或內容物價值無關，應以行李重量為基礎，按比例減低。
- (7) 因旅客行李內容物造成旅客行李之損害，公司概不負責。如旅客因為自身物品對其他旅客之行李或公司財產造成損害時，該旅客必須賠償公司因此對公司造成之所有損失及開銷。
- (8) 旅客託運行李之內含物品發生損害時，如為該物品本身之缺陷或性質所導致，無論是否知悉託運行李含有該物品，公司對此概不負責。
- (9) 公司得拒絕接受運送依本條款規定不構成行李之物品。但如公司接受該物品，則該物品即適用本條款之行李價值及責任限額規定，並適用公司公告之費率及費用。
- (10) 由其他運送人進行運送之航段，公司僅以該運送人之代理人身分開立機票或接受託運行李。發生於公司運送之航段外的損害，公司概不負責。另外，發生於公司運送航段外之託運行李損害，公司概不負責；但如公司為運送合約上之第一運送人或最後運送人，則依照公約規定，旅客得向公司請求損害賠償者不在此限。
- (11) 公司對於依照本條款及公司規定進行運送而產生之任何間接損害、特殊損害或懲罰性損害，無論公司是否知悉該損害可能發生，公司概不負責。
- (12) 除本條款規定外，公司保留公約上認可的所有抗辯權。公司有權就所支付的部分或全部賠償金，向造成損害的第三方行使代位求償權。
- (13) 本條款及公司規定中，有關公司責任免除或限制之所有規定，亦適用於公司執行職務之主管、員工或代理人及公司用於運送之飛機的所有人，及其執行職務之主管、員工或是代理人。對公司主管、員工或代理人所能請求之總賠償金額，不得超過本條款所示之責任限額。

19. 損害賠償請求期限及上訴期限

(A) 損害賠償請求期限

- 行李毀損時，有權領取行李之旅客應於發現當下，且不得超過提日算起的 7 天；或行李延遲送達或遺失時，該旅客應於發現當下（行李延遲送達時）或預計可領取行李當天（行李遺失時），且不得超過提日算起的 21 天，向公司辦公室提出申訴，否則不予承認任何損害賠償。所有申訴均必須以書面於上述指定期間內提出。如非屬於適用公約之國際運送時，損害賠償請求人能證明下列事項者，即使未進行該申訴通知，亦可提起訴訟：
- (1) 因正當理由無法進行該通知。
- (2) 因公司詐欺行為導致無法進行該通知。
- (3) 公司已知悉旅客行李受到損害。

(B) 上訴期限

對公司提出責任相關之訴訟，必須在到達目的地之日、飛機應抵達之日或運送中止之日算起的兩年內提出。

20. 法規違反條文

本條款及公司規定中與機票相關之規定，即使違反適用法規而無效，只要不抵觸適用法規，仍應視為有效。任何規定即使無效，不影響其他條文之效力。

21. 修訂及放棄權利

公司主管、員工或代理人皆無權變更、修訂或放棄運送合約或本條款及公司規定之任何規定。

補充條款

1. 生效日期
- 本運送條款自 2020 年 7 月 1 日起生效。

星悅航空公司



STARFLYER

星 悅 航 空